



**META PMG**  
**GESTION TERRITORIAL 2009**  
**Informe**

**Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV**

**FONDO NACIONAL DE SALUD**



## INDICE

<b>DIRECCIÓN REGIONAL NORTE</b> .....	<b>3</b>
Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV.	
<b>DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO NORTE</b> .....	<b>16</b>
Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV.	
<b>DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA Y SEXTA REGIÓN</b> .....	<b>25</b>
Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV.	
<b>DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO SUR</b>	<b>36</b>
Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV	
<b>DIRECCIÓN REGIONAL SUR</b> .....	<b>48</b>
Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV.	
<b>Informe Ejecutivo de los Resultados y Recomendaciones de la Evaluación..</b>	<b>58</b>



**META PMG**  
**GESTION TERRITORIAL 2009**  
**Informe**

**Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV**

**Dirección Regional Norte**



**INSTITUCIÓN:** FONASA Dirección Regional Norte

**REGIÓN:** Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama

**OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO**

**Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009**

Conforme al cumplimiento del plan plurianual del ejercicio año 2009, podemos señalar que efectivamente se logró disminuir las barreras de acceso a la red pública de salud a partir de la concreción de actividades realizadas en los territorios de las 4 regiones de la jurisdicción de Fonasa DRN, dentro de las cuales se destaca la entrega de credenciales a beneficiarios/as de las comunas vulnerables definidas en el plan de 90 días implementado en conjunto con el Ministerio de Salud. Además de la realización de charlas, capacitaciones, talleres para la entrega de información sobre el Plan de Salud al que pueden acceder las personas y como hacerlo. También se realizaron diálogos participativos con las organizaciones sociales representadas en los comités de usuarios regionales, y por el consejo consultivo instalado en la cabecera de la Dirección Regional Norte (Antofagasta). Respecto del próximo año, esperamos seguir avanzando en identificar a nuevos grupos de la población que carezcan de los medios, instrumentos y/o conocimientos pertinentes para acceder oportuna y dignamente a la atención de salud, propiciando las herramientas y estrategias que den nuevos recursos a estos habitantes del país para lograr una mayor equidad en el acceso a los servicios sanitarios, base para un mejor territorio.

Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><b>Objetivo General.</b> Mejorar el acceso de los beneficiarios y usuarios del sistema respecto de los productos y servicios que Fonasa otorga, mediante la realización de actividades que promuevan el acercamiento y fortalezcan el dialogo social y la participación de los diversos actores involucrados, para el efectivo ejercicio de derechos en salud.</p>	<p><b>100% Actividades de información realizada.</b></p> <p>Nº de Actividades de información realizada (4) / Nº de actividades de información programadas (4) = 100%</p> <p><b>CUMPLIDO</b></p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>Se logra mejorar la calidad en la gestión de las solicitudes ciudadanas derivadas a los establecimientos de salud, al aumentar el número de funcionarios de la Atención Primaria de Salud (APS) que conocen el sistema de gestión de reclamos.</p>	<p>Consolidar el conocimiento sobre la gestión de reclamos en la red pública de salud dependiente de la Dirección Regional Norte, incorporando en las capacitaciones a los funcionarios que trabajan como ejecutivos de reclamos en las oficinas de la red de sucursales de la DRN.</p>	<p>Mantener capacitados a los funcionarios de la APS que trabajan con la red de reclamos, estableciendo un plan anual de capacitaciones e incorporando a funcionarios/as Fonasa que trabajan como ejecutivos de reclamos.</p>
	<p><b>100% de las actividades de capacitación realizadas</b></p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>La realización de los talleres significó aumentar la cantidad de beneficiarios /as informados</p>	<p>Ampliar el alcance de estas jornadas de información a nuevos grupos de beneficiarios/as de la APS, a través de los comités de</p>	<p>Mantener el plan de talleres de capacitación, como las actividades de acercamiento con la comunidad en regiones, ampliando a nuevas</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	<p>(N° de actividades de capacitación realizadas: (8) / (N° de actividades de capacitación programadas(8) = <b>100%</b></p> <p><b>CUMPLIDO</b></p>	<p>respecto de los canales de contacto dispuestos para informarse sobre el Régimen General de Garantías en Salud, es decir el Plan de Salud que el Estado ofrece a los ciudadanos afiliados al sistema público, como también sus derechos, obligaciones, y la forma de acceder a dicho plan.</p>	<p>usuarios y consejos consultivos de los consultorios, logrando de esta manera disminuir las brechas existentes de acceso a la red de salud.</p>	<p>demandas de información requerida por ellos, conforme a un calendario de trabajo debidamente programado.</p>
	<p><b>100% de sesiones de participación ciudadanas realizadas</b></p> <p>N° de sesiones de participación ciudadanas realizadas / N° de sesiones de participación ciudadana programadas</p> <p>34/34 = 100%</p> <p><b>CUMPLIDO</b></p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>Se logro regularizar el funcionamiento de los Comités de Usuarios y Consejo Consultivo de la Dirección Regional, destacando la participación activa de todos sus integrantes, lo que ha permitido mantener actualizados en la información sobre los productos y servicios de la institución a estos líderes sociales, Además se aumento la cantidad de diálogos sociales realizados, fortaleciendo estas instancias como un espacio de intercambio de información sobre la institución pero también de opiniones y propuesta sobre el quehacer institucional.</p>	<p>Continuar con el desarrollo de estas actividades, manteniendo informada a la comunidad representada por estos organismos de representación social como lo son los Comités de Usuarios y Consejo Consultivo.</p>	<p>Mantener estas instancias de participación con la comunidad, incorporando las nuevas demandas o necesidades emergentes de capacitación y requerimientos de información que presenten los integrantes de los Comités de Usuarios y Consejos Consultivos, en el marco de la participación ciudadana delineada por el gobierno.</p>
	<p><b>100 % del programa de acreditación a comunas vulnerables ejecutado</b></p> <p>N° de actividades realizadas / N° de actividades programadas</p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>Un logro importante fue el grado de coordinación alcanzado entre las distintas reparticiones públicas que participaron en el programa de Comunas Vulnerables, lo que permitió definir y ejecutar</p>	<p>Incorporar otras comunas que sean vulnerables en las regiones de la DRN, donde no contamos con la presencia de Fonasa.</p> <p>Incluir Trabajo con grupos originarios.</p>	<p>Mantener como objetivo el de mejorar el acceso al seguro público de salud de nuestros beneficiarios, operativizandolo a través de las actividades de entrega de credenciales a beneficiarios/as de las comunas vulnerables definidas</p>



FONASA

GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	11/11 = 100%  <b>CUMPLIDO</b>	eficientemente las acciones para la entrega de credenciales a los habitantes de las comunas vulnerables presentes en el programa.		en el programa ministerial, incluyendo a otras comunas de la jurisdicción de la DRN,
<b>Objetivos Específicos:</b> Potenciar los canales de difusión para mantener a la población informada y educada para el ejercicio de sus derechos y obligaciones en el ámbito del Régimen General de Garantías en Salud, en particular de los beneficiarios que concurren a la Atención primaria de Salud, dependiente de las corporaciones municipales área salud de las cuatro regiones de la macro zona norte.	% de Jornadas de trabajo con el sector salud realizada = 100%  (N° de talleres realizados (8) / N° de talleres Programados (8) ) x 100; 8/8= 100%  <b>CUMPLIDO</b>	<b>LOGRO</b> Aumentó el número de funcionarios/as de la red de atención primaria capacitados sobre los distintos aspectos del Régimen General de Garantías de Salud, generando una mejor atención e información a los beneficiarios/as del FONASA que acceden a dicha red.	Llegar con estas capacitaciones a localidades donde no haya presencia de Fonasa.	Se recomienda mantener el objetivo el 2010, ya que apunta a mantener a una población mas informada respecto a sus derechos en Salud.
<b>Objetivos Específicos:</b> Trabajar en conjunto con las corporaciones municipales de las principales municipios de la macro zona norte, para satisfacer la necesidad de información e interiorización que requieren los usuarios de la Atención primaria de Salud respecto de la red de reclamos.	% de Capacitaciones Programadas = 100% ,4 programadas 1 por región.  Capacitación realizada / capacitación programada  4/4 = 100%  CUMPLIDO	<b>LOGRO</b> Se reforzó la capacidad de los equipos de salud y organizaciones sociales respecto a la entrega de orientación pertinente a la población que concurre a los centros de Atención Primaria en Salud sobre como y dónde ejercer su derecho a realizar una solicitud ciudadana o reclamo.	Es necesario que se incorpore en las capacitaciones a los ejecutivos de reclamos de la red de sucursales de la DRN, a fin de compartir conocimiento y experiencias con una mirada integrada desde el sector salud.	Se recomienda mantener este objetivo para el 2010, con la finalidad de mantener y actualizar la capacitación a los funcionarios que trabajan con la red de reclamos en la red de atención primaria de salud de la macro zona Norte.
<b>Objetivos Específicos:</b> Mejorar el acceso a nuestros Beneficiarios de las comunas más vulnerables definidos en Plan de 90 días del Ministerio de Salud,	% Actividades Programadas de entrega de credenciales  Actividades de Entrega de Credenciales Realizadas /	<b>LOGRO</b> La incorporación al Seguro Público de Salud a los habitantes de las comunas más vulnerables, definidos en el Plan de 90 días de	Incorporar a nuevos beneficiarios al Seguro Público, extendiendo el programa de "comunas vulnerables", a otras comunas de las regiones bajo jurisdicción de la	Mantener el objetivo desarrollado en este periodo.



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<p>mediante trabajo de complementariedad que se realizará con las instituciones participantes del Comité Regional de Comunas Vulnerables, entre las que se destacan Servicio de Salud, Seremi de Salud, Fonasa y Representantes Comunales, para la entrega de la credencial a los pobladores que sean beneficiarios del sistema Chile Solidario.</p>	<p>Actividades de Entrega de Credenciales Programadas; 11/11= 100%</p> <p>CUMPLIDO</p>	<p>Minsal.</p>	<p>DRN, incluyendo en el trabajo a grupos originarios de la zona Norte.</p>	
<p><b>Objetivo Específicos:</b> Aumentar el acceso a la participación ciudadana a través de la realización de consejos consultivos de forma informativa, consultiva y propositiva, además de potenciar los comités de usuarios con acciones que promuevan y fortalezcan el dialogo social para el ejercicio efectivo de derechos en salud</p>	<p>% de reuniones realizadas por el Consejo Consultivo de la DRN = 100%, 2 reuniones programadas</p> <p>Nº de reuniones realizadas por el C.C./ Nº de reuniones programadas por C.C.</p> <p>2/2= 100%</p> <p>% de reuniones realizadas por los Comités de Usuarios de la DRN. = 100%; 8 reuniones por comité realizadas.</p> <p>Nº de reuniones realizadas por el CU/ Nº de reuniones programadas por CU.</p> <p>32/32 = 100%</p> <p><b>CUMPLIDO</b></p>	<p>LOGRO.... Se avanzó en consolidar el trabajo que realizan los comités de usuarios y el consejo consultivo de la macro zona Norte, regularizando su funcionamiento, coordinación y con una agenda de trabajo que apuntó a mejorar las instancias de dialogo y entrega de información sobre el correcto ejercicio de los derechos en Salud.</p>	<p>Continuar con el trabajo del Consejo Consultivo y Comités de Usuarios, potenciando su funcionamiento y consolidando su rol ante la comunidad.</p>	<p>Se recomienda mantener este objetivo para el 2010.</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

#### Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<p>El principal logro ha sido reducir las barreras de acceso al sistema público de salud, un número importante de personas que habitan comunas caracterizadas como vulnerables, y dotar a los habitantes de comunas de un instrumento de identificación como beneficiarios /as El desarrollo de un trabajo con perspectiva territorial con los servicios públicos partícipes del comité de comunas vulnerables, por cada región de la jurisdicción de la DRN, y llegar a estas que tienen una gran barrera de acceso a los servicios en salud. Como Fonasa hemos reducido esta brecha mediante el acercamiento y la entrega de su instrumento de acreditación Chile Solidario.</p> <p>Además, la implementación completa del programa ha permitido mejorar la difusión y cobertura de los derechos y obligaciones en el ámbito del Régimen General de Garantías en Salud, a los beneficiarios que concurren a la Atención primaria de Salud.</p>	<p>La Autoridad no ha dificultado el trabajo programado ya que ha entregado las facilidades del caso para llevar las acciones programadas, logrando un trabajo mancomunado con las otras instituciones participantes del comité regional de Comunas Vulnerables. Se destaca también la coordinación con las autoridades de los otros servicios APS para la realización de los talleres programados.</p>	<p>Continuar con la coordinación con los otros servicios partícipes tanto en el Comité de Comunas Vulnerables, como con las instituciones que recibirán charlas auge, de forma tal de poder articular el programa conjunto de trabajo durante el año 2010.</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

#### Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se logro incrementar el número de funcionarios/as de consultorios de atención primaria conocedores sobre la red de canales de contacto del FONASA lo que mejorará a su vez la entrega de información a los beneficiarios /as , y la mejora en la calidad del servicio de solicitudes ciudadanas derivadas a los establecimientos de salud.	No se han encontrado dificultades por parte de la autoridad en darle cumplimiento al programa anual planificado.	Continuar con las coordinaciones a nivel de los establecimientos APS, para la realización de capacitaciones, a su vez mantener las instancias de participación ciudadana a través de los Comités Usuarios y Consejos Consultivos.

#### Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES A LOS GORES 2009

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Se logra la consolidación de la relación entre los GORES de las 4 regiones de la jurisdicción norte, con Fonasa DRN, que a través de un protocolo firmado de provisión de información, definió las principales actividades que realizamos en torno a cumplir con la entrega de productos definidos en nuestra planificación estratégica, y de esta manera tener una visión regional común que permita mejorar la gestión de los gobiernos regionales.	En el balance anual, no se han encontrado dificultades por parte de la autoridad a fin de darle cumplimiento al programa planificado.	Fortalecer las actividades de coordinación entre los 4 gobiernos regionales y la DRN, a fin de implementar adecuadamente el protocolo de entrega de información.



**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL**  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV.1.4.)

Servicio : DIRECCION REGIONAL NORTE

Región: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Estado actual:

- Actas de acuerdo de provisión de información, protocolarizada con firmas de los Jefes de Servicios, para las regiones de Región de Arica – Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama.
- Se provee primer envío de información a los GORES de las regiones de Arica – Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, según protocolo en agosto 2009.
- Se provee segundo envío de información a los GORES de las regiones de Arica – Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, según protocolo en diciembre 2009.

**2. Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento)**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
GORE ARICA PARINACOTA:  Plan Nacional de Afiliación y Acreditación / Emisión de instrumentos de acreditación	Detalle de credenciales entregadas en las comunas de Putre y General Lagos definidas en el Plan de 90 días del MINSAL:	Documento físico y en formato Word mediante Disco Compacto	Se entregará dos veces en el año, una al 31 de julio y otra al 31 de diciembre de 2009. En la primera entrega se indicará la misión y servicios que entrega Fonasa a la comunidad como también se especificarán los medios virtuales de provisión de información	Dr. Waldo Bustos Streeter
Plan Nacional de Afiliación y	<b>Detalle Población Beneficiaria:</b>			



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<p>Acreditación / Población beneficiaria y Traspaso Isapre – Fonasa</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Entrega de información oportuna, pertinente del Régimen de Garantías Explícitas en Salud.</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Solicitudes Ciudadanas</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Acceso a Participación Ciudadana</p>	<p><b>Región Arica – Parinacota, Estratificada por Comunas, Tramos de Ingreso y Género. Entrega detalle de Traspaso desde Isapre a Fonasa año 2009</b></p> <p>Detalle de talleres realizados en la Región de Arica – Parinacota. Especificando la información entregada.</p> <p>Detalle de capacitaciones realizadas en la Región de Arica – Parinacota sobre el uso del sistema para los reclamos GES a ejecutivos GES del Servicio de Salud y encargados GES de los Hospitales Públicos y Consultorios APS. Especificando la información entregada</p> <p>Detalle de Comités de Usuarios realizados en la región de Arica – Parinacota</p>			
<p>GORE TARAPACA</p> <p>Plan Nacional de Afiliación y Acreditación / Emisión de instrumentos de acreditación</p>	<p>Detalle de credenciales entregadas en por comunas vulnerables definidas en el Plan de 90 días del MINSAL: Camiña, Colchane y Huara.</p>	<p>Documento físico y en formato Word</p>	<p>Se efectuará dos veces en el año, al 31 de julio y al 31 de diciembre de 2009. Esto a través de Ordinario emitido por el Director Regional de la Dirección Regional Norte de FONASA</p>	<p>Dr. Waldo Bustos Streeter</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<p>Servicio de Atención al Beneficiario / Entrega de información oportuna, pertinente del Régimen de Garantías Explícitas en Salud.</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Solicitudes Ciudadanas</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Acceso a Participación Ciudadana</p>	<p>Detalle de talleres realizados en la Región de Tarapacá</p> <p>Detalle de capacitaciones realizadas en la Región de Tarapacá sobre el uso del sistema para los reclamos GES a ejecutivos GES del Servicio de Salud y encargados GES de los Hospitales Públicos y Consultorios APS.</p> <p>Detalle de Comités de Usuarios realizados en la región de Tarapacá.</p>			
<p>GORE ANTOFAGASTA</p> <p>Plan Nacional de Afiliación y Acreditación / Emisión de instrumentos de acreditación</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Entrega de información oportuna, pertinente del Régimen de Garantías Explícitas en Salud.</p>	<p>Detalle de credenciales entregadas por comunas vulnerables definidas en el Plan de 90 días del MINSAL: Sierra Gorda, San Pedro de Atacama y Ollagüe.</p> <p>Detalle de talleres realizados en la Región de Antofagasta</p>	<p>Documento físico y en formato Word</p>	<p>Se efectuará dos veces en el año, al 31 de julio y al 31 de diciembre de 2009. Esto a través de Ordinario emitido por el Director Regional de la Dirección Regional Norte de FONASA</p>	<p>Dr. Waldo Bustos Streeter</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<p>Servicio de Atención al Beneficiario / Solicitudes Ciudadanas</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Acceso a Participación Ciudadana</p>	<p>Detalle de capacitaciones realizadas en la Región de Antofagasta sobre el uso del sistema para los reclamos GES a ejecutivos GES del Servicio de Salud y encargados GES de los Hospitales Públicos y Consultorios APS.</p> <p>Detalle de Comités de Usuarios realizados en la región y Consejo Consultivo en la comuna de Antofagasta</p>			
<p>GORE ATACAMA</p> <p>Plan Nacional de Afiliación y Acreditación / Emisión de instrumentos de acreditación</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Entrega de información oportuna, pertinente del Régimen de Garantías Explícitas en Salud.</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Solicitudes Ciudadanas</p> <p>Servicio de Atención al Beneficiario / Acceso a Participación Ciudadana</p> <p>Información adicional</p>	<p>Detalle de credenciales entregadas en por comunas vulnerables definidas en el Plan de 90 días del MINSAL: Tierra Amarilla, Chañaral y Alto del Carmen.</p> <p>Detalle de talleres realizados en la Región de Atacama.</p> <p>Detalle de capacitaciones realizadas en la Región de Atacama sobre el uso del sistema para los reclamos GES a ejecutivos GES del Servicio de Salud y encargados GES de los Hospitales Públicos y Consultorios APS.</p> <p>Detalle de Comités de Usuarios realizados en la región.</p> <p>Ingreso de información Propir Sistema de Inversiones Atacama</p>	<p>Documento físico y en formato Word</p> <p>Sistema de Inversiones Atacama</p>	<p>Dos veces al año, al 31 de julio y al 31 de diciembre de 2009. Ordinario emitido por el Director Regional de la Dirección Regional Norte de FONASA</p> <p>Tres veces al año</p>	<p>Dr. Waldo Bustos Streeter</p>



### 3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada

Estado actual:

Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada en protocolo, sin observaciones por parte de los Gobiernos Regionales.

#### OBJETIVO 3: EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EN EL AÑO 2010

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: Arica – Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	No Aplica, cumplimiento del total de las actividades.	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Programa de complementariedad territorial	No Aplica, cumplimiento del total de las actividades.	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	No Aplica, cumplimiento del total de las actividades.	No Aplica	No Aplica	No Aplica



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

**OBJETIVO 4: EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de Difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"><li>Boletín Norte FONASA</li></ul>	Enero 2010	Subdepto. de Operaciones y Unidad Comunicacional
Clientes/ usuarios/ beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"><li>GORES; Informe Final de gestión</li><li>Presentación del trabajo GT desarrollado en el 2009 al Comité de usuarios de la macro zona norte.</li></ul>	Primer semestre 2010	Subdepto. de Operaciones



**META PMG**  
**GESTION TERRITORIAL 2009**  
**Informe**

**Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV**

**Dirección Regional Centro Norte**



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

**INSTITUCIÓN:** FONASA Dirección Regional Centro Norte

**REGIÓN:** Coquimbo y Valparaíso

**OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO**

**Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009**

El Plan Plurianual permitió mejorar la difusión y cobertura en materia de Información del Régimen General de Garantías, potenciando las herramientas para el ejercicio de sus derechos tanto a nuestros beneficiarios/as de las regiones de Coquimbo y Valparaíso, como a los propios funcionarios/as de la Dirección Regional. Esto se puede evidenciar al observar el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos de este plan.

Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
Objetivo General Mejora la difusión y cobertura en materia de Información del Régimen general de garantías en salud, y acceso a participación ciudadana	(N° de actividades ejecutadas para la entrega de información del Régimen General de Garantías en Salud / N° de actividades programadas) *100= 100%  (7 / 7 ) *100 = 100%  <b>CUMPLE</b>	<b>LOGRO:</b> Aumentar la población informada beneficiaria del FONASA en materia del Régimen General de Garantías en Salud y sus derechos en Salud. Con la finalidad de tener una población mas empoderada para que efectuó un correcto uso del Seguro en Salud.	Mantener las capacitaciones en materia de GGPF y continuar con las actividades de difusión en las regiones de Coquimbo y Valparaíso.	Se recomienda mantener las actividades para el 2010, con la finalidad de aumentar la cobertura de difusión de la información del RGES.
	(N° de reuniones realizadas por el Consejo Consultivo / N° de reuniones programadas) * 100 = 100% <b>5/4=125%</b> <b>CUMPLE</b>	<b>LOGRO</b> La realización de reuniones con los distintos Comités de Usuarios de ambas regiones y Consejo Consultivo de la Región de Valparaíso han permitido generar un vínculo de participación de la comunidad representativa de estas localidades.	Fortalecer la representatividad de la comunidad al interior de los Comités de Usuarios de la Región de Valparaíso (Quillota y San Felipe), y de la Región de Coquimbo (Coquimbo y Ovalle).	Se mantiene el Objetivo para el 2010, fortaleciendo aún mas el trabajo de participación ciudadana.
	(N° de reuniones realizadas por los Comités de Usuarios / N° de reuniones programadas) *100 = 90% <b>17/16=106%</b> <b>CUMPLE</b>		Fortalecer la representatividad de la comunidad al interior del Comité Consultivo de la Provincia de Valparaíso.	Se mantiene el Objetivo para el 2010, fortaleciendo aún más el trabajo de participación ciudadana.



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	N° de Comités de Usuarios creados /N° de Comités Usuarios programados =1 <b>2/2=1</b> <b>CUMPLE</b>	<b>LOGRO</b> La creación de este nuevo Comité de Usuarios nos ha permitido incorporar representante de nuevas localidades para detectar sus necesidades de información.	Fortalecer la representatividad de la comunidad al interior del Comité de Usuarios de la Provincia de San Antonio.	Mantener el objetivo general, y la potenciar la participación de los integrantes del comité de usuarios.
<b>Objetivo Especifico</b> Conocer y manejar la aplicación GGPF (Gestión Garantía de Protección Financiera), para informar a los beneficiarios de sus copagos GES.	% de Funcionarios capacitados en la aplicación GGPF mayor al 80 % del total de funcionarios de sucursales.  N° de funcionarios capacitados en la aplicación GGPF/ N° total funcionarios de Sucursales>=80% 87/98=88% <b>CUMPLE</b>	<b>LOGRO</b> La actividad de capacitación permitió a los funcionarios del FONASA de la Dirección Regional que atienden público conocer y manejar la aplicación GGPF (Gestión Garantía de Protección Financiera), para poder informar correctamente a los beneficiarios acerca de sus co-pagos por las prestaciones que le fueron otorgadas bajo el régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES).	Considerando la demanda emergente en materia de cobro de copagos GES, se requiere efectuar al menos una capacitación para el año 2010.	Mantener el objetivo y la actividad, para fortalecer al personal asociado a la entrega de información referente a los temas de copagos GES.
<b>Objetivo Especifico</b> Difundir información del Régimen General de Garantías en Salud a grupos específicos y / o grupos vulnerables.	% de cumplimiento de charlas a grupos específicos y/o vulnerables = 100%  N° de Charlas realizadas a grupos específicos y / o vulnerables / N° de charlas programadas = 30 35/30=117% <b>CUMPLE</b>	<b>LOGRO</b> Se logró informar sobre el Régimen de Garantías en Salud a población vulnerable que carecía de ese conocimiento, producto de las 35 charlas realizadas a grupos de Adultos Mayores, Temporeros, Taxistas, etc...en las regiones de Coquimbo (15) y Valparaíso (20). Esto permite aumentar las capacidades de estas personas para resolver sus problemas de falta de protección en salud.,	Para el año 2010 debemos continuar con las actividades de difusión a grupos específicos y / o vulnerables, con el propósito de disminuir las brechas de información del Régimen General de Garantías en Salud, fomentando la participación ciudadana	Mantener el objetivo y la actividad, en función de continuar con la difusión del Plan de Salud (o Régimen General de Garantías) a determinados grupos vulnerables de la población.
<b>Objetivo Especifico</b> Generar acuerdos de cooperación con otras Instituciones Públicas participantes del Comité Técnico Asesor de las Provincias de Valparaíso y Elqui.	Acuerdo de cooperación formalizado. = 100%  Con fecha 06 de mayo de 2009 se suscribió el Acuerdo de Cooperación con el Instituto de Previsión Social IPS de la Región de Valparaíso. <b>CUMPLE</b>	<b>LOGRO</b> La formalización de este acuerdo de cooperación ha permitido generar una alianza estratégica con el Instituto de Previsión Social (IPS), en beneficio de nuestros usuarios comunes.	El plan del año 2010 debe considerar la ejecución de actividades en terreno con otros Servicios Públicos de la Provincia de Valparaíso y de Elqui.	Mantener el objetivo para mantener y ampliar el trabajo de cooperación con otras instituciones publicas participe del CTA de las provincias de Valparaíso y Elqui.



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	<p>% de reuniones asistidas al CTA Valparaíso = 100%</p> <p>N° de reuniones asistidas / N° de reuniones convocadas por el CTA de la Provincia de Valparaíso. 3/3=100%</p> <p><b>CUMPLE</b></p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>Esta actividad permite que la información de programas de gobierno sean difundidos transversalmente entre instituciones públicas.</p>	<p>El plan del año 2010 debe considerar la ejecución de actividades en terreno con otros Servicios Públicos de la Provincia de Valparaíso</p>	
	<p>% de reuniones asistidas al CTA Elqui = 100%</p> <p>N° de reuniones asistidas / N° de reuniones convocadas por el CTA de la Provincia de Elqui. 4/4=100%</p> <p><b>CUMPLE</b></p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>Esta actividad permite que la información de programas de gobierno sean difundidos transversalmente entre instituciones públicas, identificando adecuadamente los potenciales beneficiarios /as de dichos programas.</p>	<p>El plan del año 2010 debe considerar la ejecución de actividades en terreno con otros Servicios Públicos de la Provincia de Elqui .</p>	
<p><b>Objetivo Especifico</b> Potenciar las actividades en terreno entre la DRCN y el Gobierno Regional.</p>	<p>% de salidas a las playas del litoral realizadas = 100%</p> <p>N° de salidas realizadas a playas del litoral / N° salidas programadas a playas del litoral = 1 26/25=104%</p> <p><b>CUMPLE</b></p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>A través de las salidas a las playas del litoral logramos extender la difusión de la información del RGGs a la población residente en la zona como a la población flotante (de paso en la región).</p>	<p>Evaluar factibilidad de realizar esta actividad en la Región de Coquimbo., (sujeto a concretar la adquisición de un Fonasa Móvil).</p>	<p>Mantener el objetivo y las actividades para fortalecer y dar continuidad al trabajo en terreno en coordinación con el Gobierno Regional</p>
	<p>% de actividades realizadas de Feria de la Salud = 100%</p> <p>N° de actividades de Feria de la Salud realizadas / N° de actividades programadas = 1 21/10=210%</p> <p><b>CUMPLE</b></p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>Las Ferias Ciudadanas de la Salud permitieron difundir información a grupos que presentan dificultades para acceder a los establecimientos de salud y 70 sucursales FONASA..</p>	<p>Mantener la presencia del FONASA en estas actividades organizadas por la SEREMI de Salud. .</p>	
	<p>% de cumplimiento de actividades convocadas por el Gobierno Más Cerca = 100 %</p> <p>N° actividades "Gobierno Más Cerca en las que se participa/ N° de actividades</p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>Las actividades con el Gobierno Más Cerca han permitido un acercamiento con la población beneficiaria entregando una atención integral y personalizada.</p>	<p>Continuar participando en las actividades que sean convocadas por los Gobiernos Más Cerca de las regiones de Coquimbo y Valparaíso.</p>	



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	convocadas por el "Gobierno Más Cerca" >= 80% 49/56=87,5% <b>CUMPLE</b>			
<b>Objetivo Especifico</b> Potenciar los Comités de Usuarios y Consejo Consultivo de la DRCN.	(N° de reuniones realizadas por los Comités de Usuarios / N° de reuniones programadas) *100 = 90%	<b>LOGRO</b> La realización de reuniones con los distintos Comités de Usuarios de ambas regiones y Consejo Consultivo de la Región de Valparaíso ha permitido fortalecer la participación de la comunidad representativa de estas localidades en la gestión institucional aportando opiniones e ideas para acercarnos con la información a los habitantes de esos territorios.	Fortalecer la representatividad de la comunidad al interior de los Comités de Usuarios de la Región de Valparaíso (Quillota y San Felipe), y de la Región de Coquimbo (Coquimbo y Ovalle).	Objetivo a mantener en función de potenciar aún más a los Comités de Usuarios y Consejo Consultivo, en cuanto a su representatividad y trabajo desarrollado.
	(N° de reuniones realizadas por el Consejo Consultivo / N° de reuniones programadas) * 100 = 100% <b>5/4=125%</b> <b>CUMPLE</b>		Fortalecer la representatividad de la comunidad al interior del Consejo Consultivo de la Provincia de Valparaíso.	
<b>Objetivo Especifico</b> Crear un Comité de Usuarios en la Provincia de San Antonio (San Antonio)	Constitución comité de usuario	<b>LOGRO</b> La creación de este nuevo Comité de Usuarios nos ha permitido incorporar representante de nuevas localidades para detectar sus necesidades de información.	Fortalecer la representatividad de la comunidad al interior del Comité de Usuarios de la Provincia de San Antonio.	Mantener el objetivo general, y la potenciar la participación de los integrantes del comité de usuarios.
	Constitución Comité de Usuario / constitución de Comité programado 1/1 <b>CUMPLE</b>		Fortalecer la representatividad de la comunidad al interior del Comité de Usuarios de la Provincia de Choapa.	
<b>Objetivo Especifico</b> Crear un Comité de Usuarios en la Comuna de Illapel, Provincia de Choapa.	Constitución comité de usuario			
	Constitución Comité de Usuario / constitución de Comité programado 1/1 <b>CUMPLE</b>			
<b>Objetivo Especifico</b> Aplicación del Manual de Cuentas Públicas Participativas.	Cuenta Pública Participativa Año 2008 realizada = 1 100% Con fecha 02 de Septiembre de 2009, el Director Regional Centro Norte entregó Cuenta Pública Año 2008. <b>CUMPLE</b>	<b>LOGRO</b> La entrega de la Cuenta Pública Participativa efectuada en la región de Valparaíso permitió informar el resultado de la gestión realizada por la institución a nivel regional a líderes territoriales como a la comunidad, promoviendo el control de estos sobre el quehacer de la institución.	Continuar con la entrega de la Cuenta Pública Participativa de acuerdo a manual definido para estos efectos.	Continuar con el trabajo desarrollado en las cuentas publicas participativas



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACEESO 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %)</b>	<b>Principal Logro del programa de trabajo</b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)</b>	<b>Recomendaciones 2010</b>
100%	La implementación de este programa ha permitido mejorar la difusión y cobertura en la entrega de la Información del Régimen General de Garantías en Salud, y aumentar la participación ciudadana.	Ninguna	Aumentar la difusión y cobertura en la entrega de la Información del Régimen General de Garantías en Salud incorporando otros grupos y comunas vulnerables.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %)</b>	<b>Principal Logro del programa de trabajo</b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)</b>	<b>Recomendaciones 2010</b>
100%	El programa logró generar una alianza de trabajo con el Instituto de Previsión Social (IPS), servicio participante del CTA de la Región de Valparaíso. Esta alianza permitió llevar a cabo un programa de actividades en beneficio de los usuarios comunes a ambas instituciones.	Ninguna	Continuar realizando actividades en terreno con el IPS de la Región de Valparaíso.



**Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS A LOS GORES 2009**

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	Este programa ha permitido fortalecer lazos con los Gobiernos Regionales de las regiones de Coquimbo y Valparaíso, a través de la entrega periódica de información de su interés.	Ninguna	Mantener el envío de información de interés para los Gobiernos Regionales de ambas regiones.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV.1.4.)**

**Servicio :** FONASA Dirección Regional Centro Norte

**Región:** Coquimbo y Valparaíso

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Existe acuerdo y procedimiento formalizado con el GORE de la Región de Coquimbo y de la Región de Valparaíso. Los medios de verificación acordados son los documentos firmados con el acuerdo de entrega de información para cada GORE, reportes del sistema y correos electrónicos. El envío de la información se efectúa de la siguiente forma:  
 1. GORE de la Región de Coquimbo ingreso de datos a la aplicación creada para estos efectos;  
 GORE de la Región de Valparaíso envió planilla Excel por correo electrónico.

**2. Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento)**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Monto de las transferencias efectuadas por programa al Servicio de Salud Coquimbo.	1. Programa de Prestaciones Complejas. 2. Programa de Salud Mental 3. Programa de Urgencias y	Aplicación.	Mensual con un mes de desfase.	Subdepartamento de Gestión Comercial de la DRCN.



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	<p>Rescate Hospitalario</p> <p>4. Programa Garantías Explícitas en Salud (GES)</p> <p>5. Programa Otros Programas</p> <p>6. Programa Reducción de Brechas en prestaciones</p> <p>7. Programa DFL 36 Descentralizados y Oncológicos.</p>			
<p>Monto de las transferencias efectuadas por programa a los Servicios de Salud: Valparaíso San Antonio, Viña del Mar Quillota, y Aconcagua.</p>	<p>1. Programa de Prestaciones Complejas.</p> <p>2. Programa de Salud Mental</p> <p>3. Programa de Urgencias y Rescate Hospitalario</p> <p>4. Programa Garantías Explícitas en Salud (GES)</p> <p>5. Programa Otros Programas</p> <p>6. Programa Reducción de Brechas en prestaciones</p> <p>7. Programa DFL 36 Descentralizados y Oncológicos.</p>	Planilla Excel.	Trimestral con un mes de desfase.	Subdepartamento de Gestión Comercial de la DRCN.
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada</b>				
Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del GORE de las Regiones de Coquimbo y Valparaíso.				



**OBJETIVO 3: EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EN EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN:</b>	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	No Aplica debido a que han cumplido el 100% de lo comprometido	Ídem	Ídem	Ídem
Programa de complementariedad territorial	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem

**OBJETIVO 4: EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN: Coquimbo y Valparaíso</b>	
Destinatarios	Actividades de Difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Blog DRCN (externo) Nuestro Blog (interno) Boletín Interno Correos electrónicos.	Inmediatamente realizada la actividad Inmediatamente realizada la actividad Bimensual Una vez publicada la actividad en el Blog	Asesoría en Comunicaciones



**META PMG**  
**GESTION TERRITORIAL 2009**  
**Informe**

**Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV**

**Dirección Regional Metropolitana y VI Región**



**INSTITUCIÓN:** FONDO NACIONAL DE SALUD

**REGIÓN:** METROPOLITANA y O'HIGGINS

**OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO**

**Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009**

El logro de los objetivos del programa conduce a cerrar la brecha de falta de información respecto a los servicios que entrega FONASA. Se ha focalizado a grupos objetivos representantes de organizaciones, lo cual permite obtener un efecto multiplicador del acceso y disponibilidad de información para acceder a la protección social en salud. Los desafíos se traducen en profundizar y ampliar las actividades del programa para ampliar la difusión de información a los servicios que entrega FONASA en el ámbito de la protección en salud a grupos vulnerables, focalizados en comunas específicas y generando trabajo de complementariedad con otras instituciones públicas y privadas.

Objetivo general y específicos		Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
Servicios de Atención al Beneficiario Entregar información oportuna, pertinente y de calidad del régimen de Garantías Explícitas en Salud	Fortalecer el proceso de información y difusión a través del diseño y ejecución el programa de formación de monitores en salud	Nº actividades realizadas =2/ Nº actividades programadas =2  <b>Cumplimiento 100%</b>  Meta: Nº de participantes programados = 30 / Nº participantes aprobados = 25 % Aprobación = 83% Meta % aprobación = 80	El logro alcanzado se refiere específicamente en contar con un grupo capacitado de personas adultas mayores miembros de organizaciones sociales de la Región Metropolitana, con la finalidad de promover el buen uso del seguro y facilitar y /o comprender el funcionamiento del Seguro Público de Salud y sus implicancias en la entrega de productos y servicios que se realizan a través de las distintas instancias establecidas para ello.  Las 2 actividades ponderadas en el programa de trabajo, consideraron la formulación y	Para el año 2010 se espera rediseñar una nueva actividad dado que este programa se realizará en forma permanente. Con ello se da cumplimiento a la etapa de inicio y consolidación de un modelo de capacitación a beneficiarios directos del seguro público de salud.	Se mantendrá el objetivo general y se recomienda considerar la posibilidad de ampliar las actividades con SENAMA en el marco del convenio suscrito.  Dado que la actividad de formación de monitores se mantendrá en forma permanente, se hace necesario trabajar para el año 2010 en el reforzamiento de los conocimientos que los participantes del taller "monitores en salud", adquirieron sobre el funcionamiento del Seguro Público de salud, a través de nuevos talleres que incluyan una metodología participativa con las



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

			<p>ejecución del programa, como indicador de cumplimiento. Asimismo, en el programa se definió la meta de capacitar a 25 adultos mayores de 60 años representantes de organizaciones de adultos mayores de la región metropolitana.</p>		<p>organizaciones sociales de base de cada una de los participantes.</p>
	<p>Informar y educar a empleadores, asociaciones gremiales y sindicales respecto de la responsabilidad y correcto entero de las cotizaciones previsionales.</p>	<p>Nº Actividades realizadas = 2 /Nº actividades programadas= 2, <b>cumplimiento 100%</b></p> <p>Meta: Programar y ejecutar 2 Actividad =100%</p>	<p>El logro específico se refleja en el interés creciente demostrado por los grupos de empleadores y asociaciones gremiales, por conocer con mayor profundidad las disposiciones legales para tener protección social en salud. Se realizaron las 2 actividades programadas: formulación del programa y su ejecución.</p> <p>Se establecieron las coordinaciones y se envió el programa diseñado al Director Regional, por parte del Subdpto. Responsable de la actividad.</p> <p>Esta se llevó a cabo en San Fernando el día 23 da abril, con la participación de dirigentes de asociaciones gremiales y sindicales. Se capacitaron 53 participantes, según consta en nomina de asistentes. La actividad educativa se realizó mediante seminario organizado en la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, (San Fdo.) en</p>	<p>Se postula continuar con la entrega de información y difusión respecto al correcto entero de cotizaciones previsionales durante el 2010.</p> <p>Del mismo modo, tal como ha sido concebida la actividad, se avanza en la consolidación del diagnóstico compartido respecto al desconocimiento por parte de los involucrados en organizaciones gremiales empresariales y de trabajadores en materias previsionales.</p>	<p>Se mantiene el objetivo para el programa de trabajo 2010, enfatizando la complementariedad con las organizaciones de empleadores y trabajadores.</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

			<p>complementariedad con la SEREMI de Salud y Dirección del Trabajo de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, según lo programado.</p> <p>La actividad realizada bajo los términos descritos ha permitido educar a grupos dirigidos de las partes responsables del entero de las cotizaciones Previsionales, vale decir a trabajadores y empleadores. La focalización definida permite la difusión con un efecto multiplicador, ya que se han capacitado a referentes validados por ambos representaciones</p>		
	<p>Difundir los procedimientos técnicos para facilitar el cumplimiento del Régimen General de Garantías en establecimientos de atención de salud del Área de influencia de un Servicio de Salud.</p>	<p>Nº de participantes convocados / Numero de participantes = %</p> <p><b>Cumplimiento 100%</b></p> <p>asistencia = 80%</p> <p>Se capacitaron los 34 funcionarios convocados.</p> <p><b>CUMPLIDA</b></p>	<p>No obstante no haber concretado un acuerdo formal de colaboración y asistencia técnica por cambio de autoridades en el Servicio de Salud O'Higgins, se realizó la actividad programada: formulación del programa y su ejecución.</p> <p>Se establecieron las coordinaciones pertinentes con la Dirección del Servicio de Salud O'Higgins para llevar a cabo la actividad, Se capacitaron 34 funcionarios, según consta en nomina de asistentes.</p> <p>La actividad educativa se realizó</p>	<p>Generar un acuerdo de colaboración y asistencia técnica con el Servicio de Salud OHiggins u otro, correspondiente a la Jurisdicción de ésta Dirección Regional.</p> <p>Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Trabajo definido, con el objeto de efectuar los ajustes necesarios, para la consecución de los objetivos establecidos.</p> <p>Se realizará seguimiento y evaluación que permita medir el avance de este objetivo</p>	<p>Se mantendrá el objetivo especificado para el año 2010.</p> <p>Dependiendo de los recursos de que se disponga se extenderá la actividad a otro Servicio de Salud en la Dirección Regional Metropolitana.</p> <p>Se formalizará la actividad mediante un acuerdo formal.</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

			<p>mediante una jornada de trabajo que contempló como tema fundamental el funcionamiento de la plataforma SIGGES y la revisión respecto a la utilización y monitoreo del sistema.</p> <p>La ejecución de la actividad antes descrita, logro generar un diagnostico compartido, acerca de la necesidad de mejorar las capacidades de los funcionarios involucrados directamente en la gestión del Régimen General de Garantías.</p> <p>La presente evaluación, al igual que en 2008, permitió incorporar en el programa de trabajo, temas comunes que permiten mejorar la asistencia y colaboración técnica.</p>		
<p>Informar y Educar a los jóvenes de la DRM y Región de O'Higgins respecto de los beneficios del Régimen de Garantías en Salud, GES, y Programa de Alcohol y Drogas</p>	<p>Nº actividades realizadas /Nº actividades programadas</p> <p>2/2 = 100%</p> <p>Cumple actividad de formulación del plan de capacitación y entrega de información a Jóvenes de la DRM. Corresponde a la mitad del 50% ponderado del programa.</p> <p><b>CUMPLIDA</b></p>	<p>La Ejecución del programa se retrasó en atención a las dificultades para concretar este objetivo, que han sido principalmente, las continuas huelgas de profesores, y el cambio de interlocutores que sucesivamente han determinado su postergación en tres oportunidades. No obstante, se cumplió exitosamente el 11 de Noviembre en la comuna de Isla de Maipo según lo programado. Se capacitaron 54 jóvenes de los establecimientos de enseñanza media de la comuna.</p>	<p>Esta actividad formará parte de las actividades regulares de la institución.</p> <p>Por tal razón no se considerará en el programa GT del 2010.</p>	<p>No se incluirá en el 2010</p>	



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<p>Plan Nacional de Afiliación y Acreditación</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acreditación</li> <li>2. Afiliación</li> </ol>	<p>Informar, acreditar en terreno a trabajadores cíclicos respecto al beneficio de Afiliación Extendida y aplicar EMPA (Examen Medico Preventivo de Adultos)</p>	<p>Porcentaje de actividades realizadas en relación a las actividades programadas. Meta realizar a lo menos 2 actividades en las comunas a intervenir. <b>Cumplimiento 100%</b> = 2 actividades cumplidas</p>	<p>A través de la ejecución de ésta actividad, se logró :</p> <p>Extender la protección social en salud a trabajadores cíclicos, a través de la ejecución del programa desarrollado, en las cuatro comunas trabajadas: Litueche Lolol, Pichidegua y María Pinto. Además se fortaleció la complementariedad entre servicios públicos, informando, acreditando, orientando y educando a las personas que realizan trabajos en forma cíclica o intermitente, sobre beneficios, derechos y deberes en salud. para ellos se</p> <p>Se establecieron dos etapas de trabajo, que ya fueron ejecutadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Diagnóstico:</li> <li>2.- Elaboración y ejecución del plan de intervención</li> </ol>	<p>Dado el impacto alcanzado con la ejecución de la actividad, para el año 2010 se espera acercar aún más al Fonasa a los trabajadores cíclicos o intermitentes, empoderándolas en su rol de usuarios del sistema, permitiéndoles un acceso oportuno a nuestros productos y servicios, acercándoles nuestra institución, con el objeto de que comprendan que el acceso a los servicios del fonasa no está sólo garantizada por la disponibilidad de ellos, sino que existen aspectos culturales, sociales, geográficos y de ruralidad que limitan esta accesibilidad, aceptabilidad y utilización de los servicios, sobre todo para aquellos grupos más vulnerables. Además esperamos incluir estrategias focalizadas para dichos grupos que aseguren que las medidas impulsadas lleguen a todos, pero, fundamentalmente, a las zonas y grupos más extremos y excluidos.</p>	<p>Se recomienda mantener el objetivo para el año 2010, y se considera la posibilidad de extender la actividad con la coordinación de otros entes públicos. con el objeto de Promover, incentivar y facilitar el proceso de afiliación por parte del Fonasa a potenciales beneficiarios de grupos vulnerables</p>
--	--	---	--	--	---



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACEESO 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %)</b>	<b>Principal Logro del programa de trabajo</b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)</b>	<b>Recomendaciones 2010</b>
Cumple el 100% de lo programado en el Programa Acceso, Diseño y Distribución	El principal logro dice relación con el objetivo número 2, que consiste en la acreditación en terreno a trabajadores cíclicos respecto al beneficio de afiliación extendida. Con ello se ha permitido acceder a los servicios de FONASA a un numero importante de trabajadores que por lo alejado de su lugar de trabajo, no tenían posibilidad de realizar las gestiones correspondientes.. Adicionalmente, la actividad se enmarca en la política de comunas vulnerables definida por el Gobierno.	<p>En general se cumplieron las medidas programadas en cada objetivo específico.</p> <p>Para el caso del objetivo específico relativo a informar y educar a jóvenes de la Región Metropolitana y Región de O'Higgins, se encontraron limitaciones de coordinación. Por tal motivo se adoptaron las medidas correspondientes para realizar la actividad en Isla de Maipo, comuna Vulnerable.</p> <p>Respecto del Objetivo específico 2 no se observaron dificultades.</p>	<p>Respecto del objetivo 1 se cierra este ciclo del programa plurianual con las actividades realizadas</p> <p>La recomendación es rediseñar la actividad focalizando en áreas territoriales a definir en el marco de la política de comunas vulnerables.</p> <p>Respecto al Objetivo 2, para el 2010, se mantendrá con el fin de facilitar el proceso de afiliación a grupos vulnerables. Principalmente a los que desarrollan su actividad en lugares alejados.</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

### Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
El Programa se cumplió un 100%	<p>Los beneficios tangibles respecto a estos dos objetivos del Programa de complementariedad, es la focalización y consecuentemente la efectividad de la información y capacitación entregada. Específicamente, la capacitación de monitores en salud, ha permitido acercar la información a los beneficiarios a través de los dirigentes de las organizaciones que han participado en la actividad.</p> <p>Por su parte, el informar y educar a empleadores y asociaciones gremiales de manera focalizada, ha permitido entregar con mayor eficacia los contenidos relacionados con la legislación de protección social en salud</p> <p>La actividad realizada bajo los términos descritos ha permitido educar a grupos dirigidos de las partes responsables del entero de las cotizaciones Previsionales, vale decir a trabajadores y empleadores. La focalización definida permite la difusión con un efecto multiplicador, ya que se han capacitado a referentes validados por ambas representaciones.</p>	<p>No se presentaron dificultades en la implementación</p> <p>Sin embargo La emergencia producida por la Pandemia, retrasó la ejecución de la actividad, impidiendo realizar oportunamente la coordinación necesaria</p> <p>No obstante, la actividad se realizó exitosamente.</p>	Para el año 2010 se espera rediseñar una nueva actividad dado que este programa se realizará en forma permanente. Con ello se da cumplimiento a la etapa de inicio y consolidación de un modelo de capacitación a beneficiarios directos del seguro público de salud



**Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES A LOS GORES 2009**

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
El Programa se cumplió 100%	Proporcionar la información a requerimiento del Gobierno Regional Mantener y cumplir el cronograma de entrega de información al gobierno Regional, establecido por las respectivas Intendencias	La principal dificultad es ajustar el proceso de generación de la información comprometida en los plazos que requieren los GORE. Especialmente en las estimaciones del presupuesto de gastos del año siguiente (2010), que en el caso de FONASA se realiza una vez finalizada la liquidación por parte de los Servicios de Salud. No obstante, la información se entrega bajo "Estimación". La dificultad no se genera en la DRM y OH., sino en la provisión de la información consolidada por el nivel central.	Se recomienda mantener el flujo de información hacia los Gobiernos Regionales cumpliendo con el envío oportuno de los datos solicitados.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV.1.4.)**

**Servicio :** FONDO NACIONAL DE SALUD

**Región:** METROPOLITANA y O'HIGGINS

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Identificar estados posibles:

GORE O'HIGGINS

- Existe acuerdo y procedimiento formalizado

GORE METROPOLITANO

- Existe acuerdo y procedimiento formalizado



Según los siguientes documentos de la DRM y R. O'Higgins a los Gobiernos Regionales.

Se enviaron los Ord. con el formato establecido:

Metropolitana: 5I2B/6077 9 enero 2009 y Ord. 5I 2B/678 10 02 2009 y Junio 2009; ORD 5I/2B 11137 15/09/2009

O'Higgins: 5I2B/ 1568 y Junio 2009; ORD 5I 2B/ 7443 25 junio 2009 ORD 5I2B/ 11138 del 15/09/2009

## 2. Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento)

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Se ha provisto de información a los Gobiernos Regionales Metropolitanos y O'Higgins según lo acordado. Esto es, presupuesto de gastos y ejecución de Programas de Atención de Salud de PPV	Plan Auge Programa Prestaciones Complejas Programa Reducción de Brechas Programa Otras Prestaciones Valoradas Salud Mental Piloto Ges Urgencias DFL 36 Gasto en la MLE (Libre Elección)	Planilla Excel según formato	Trimestral	Jefe Gestión Estratégica DRM e ingreso de información a SER para el GORE O'Higgins, Jefe Subdpto. Administración y Finanzas.

## 3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada

Identificar estados posibles:

Ejemplo:

- Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore

Cumple 100% según lo acordado.

Se enviaron los Ord. con el formato establecido:

Metropolitana: 5I2B/6077 9 enero 2009 y Ord. 5I 2B/678 10 02 2009 y Junio 2009; ORD 5I/2B 11137 15/09/2009

O'Higgins: 5I2B/ 1568 y Junio 2009; ORD 5I 2B/ 7443 25 junio 2009 ORD 5I2B/ 11138 del 15/09/2009



**OBJETIVO 3: EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EN EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN:</b>	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	No Aplica, cumplimiento del total de las actividades.	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Programa de complementariedad territorial	No Aplica, cumplimiento del total de las actividades.	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	No Aplica, cumplimiento del total de las actividades.	No Aplica	No Aplica	No Aplica

**OBJETIVO 4: EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de Difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Reuniones de trabajo de Subdptos.	Reuniones periódicas según necesidad de cada Subdpto.	Gestión Estratégica
Cientes/ usuarios/ beneficiarios	Cuenta Publica	10 septiembre 2009	



**META PMG**  
**GESTION TERRITORIAL 2009**  
**Informe**

**Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV**

**Dirección Regional Centro Sur**



INSTITUCIÓN: FONASA DIRECCION REGIONAL CENTRO SUR

REGIÓN: MAULE Y BIO BIO

OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

#### Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009

Como balance se informa que los logros alcanzados dan cumplimiento al compromiso contraído desde esta Dirección Regional. Se han entregado las atenciones de salud a las minorías étnicas de la provincia de Arauco, en mayor cobertura que el período anterior. Especialmente dada las mejores coordinaciones y acción conjunta al Servicio de Salud Arauco, y a la aprobación de presupuesto por parte del Nivel Central de Fonasa. Paralelo a ello, se ha logrado dar orientación en deberes y derechos de los beneficios que ofrece Fonasa a sus beneficiarios y se ha fortalecido la relación de Fonasa con representantes de las comunidades. Estos logros permiten demostrar que para la población beneficiaria resulta relevante, oportuno y significativo, mantener el compromiso de desarrollar este programa para el año 2010, dado que reciben atenciones de salud integrales en forma oportuna y con acceso asegurado. No obstante es necesario estudiar el número de beneficiarios que se podrán atender para el año 2010, ya que puede ser un número menor a lo alcanzado en el año 2009.

También se observa que es prioritario que esta Dirección Regional comience a trabajar en evaluar la factibilidad de desarrollar el programa en otras áreas de la región del Bio Bio que tengan presencia de comunidades mapuches de tal forma de mejorar la cobertura territorial y el acceso a las atenciones de salud por parte de otras comunidades.

Para las acciones desarrolladas en el compromiso del programa Fonasa en tú comunidad, se observan logros cualitativos y cuantitativos, en cuanto al despliegue del trabajo. Se ha fortalecido la salida al terreno con material disponible, presentaciones adecuadas para los públicos que se atenderán, se ha dispuesto de notebook con conexión inalámbrica, entre otros. Todo lo anterior ha permitido que la población beneficiaria, sobre todo de las localidades más apartadas, hoy dispongan de mejor y mayor información para el correcto ejercicio de deberes y derechos en salud, además obtienen su credencial de salud, actualizan su tramo de Ingreso Fonasa, conocen el cómo funciona el sector, la redes de derivación para las atenciones de salud, etc.

En este punto mencionar que existe un desafío interno que es disponer y asegurar los recursos para el correcto funcionamiento de la Sucursal Móvil, seguir avanzado en cobertura con énfasis en aquellas localidades más vulnerables socialmente, donde no existe sucursal de Fonasa, junto a reforzar las visitas ya que idealmente para lograr una mejor cuantía en términos de beneficios para la población se debe ir más de una vez a cada localidad, lo que es posible medir con metas de cobertura por región.

Por último, en complementariedad con otras reparticiones públicas, los logros alcanzados nos dan cuenta de que se requiere mantener el plan de Trabajo en especial junto al Conace, donde el mayor desafío es incorporar la visión de los pacientes que se están atendiendo gracias al convenio. Además, se sugiere establecer mejoras sobre lo desarrollado durante el año 2009, la factibilidad de generar recursos físicos y financieros para la mejora en infraestructura, así cuando resulta de mayor riesgo de implementación dadas condiciones no posibles de controlar por parte de Fonasa. Por tanto se sugiere incorporar otras instituciones para la el logro de complementariedad.

Para la Provisión de Información se ha dado cumplimiento a los compromisos contraídos, se ha alcanzado un acercamiento por parte de Fonasa hacia los GOREs que permitirán seguir gestionando durante el año 2010. En este sentido mencionar que la brecha está en la retroalimentación que se requiere por parte del GORE, y que se pretende reforzar durante el 2010.



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

Objetivo general y específicos		Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><b>Objetivo General:</b> Fortalecer el Programa Tami Mapu Meu desarrollado en el año 2008, mediante el aumento de cobertura efectiva de prestaciones para beneficiarios de las Comunidades Mapuches del Adi Lleu Lleu y Tirúa Sur.</p>	<p><b>Objetivo Específico:</b> Mantener programa de tenciones de salud para las comunidades mapuches de la Provincia de Arauco, Tamy Mapu Meu en conjunto con el Servicio de Salud de Arauco.</p>	<p>% de Beneficiarios atendidos año 2009= N° beneficiarios atendidos año 2009/N° de beneficiario programados año 2009.</p> <p>Lo que corresponde a aumentar en un 20% respecto del año 2008 la cobertura de beneficiarios atendidos de las comunidades de la provincia de Arauco, es decir, atender a 600 beneficiarios durante el año 2009.</p> <p><b>Resultado logrado: 600 pacientes atendidos/ 600 beneficiarios programados, 100% cumplimiento.</b></p>	<p><b>LOGRO:</b> Se considera que en este objetivo se ha obtenido un logro en el número de las atenciones de salud entregadas dando mayor cobertura que en años anteriores, permitió una mejor coordinación y programación de la ejecución del programa junto al Servicio de Salud Arauco, también permitió realizar Mesa de entrega de información del Programa dirigida a representantes de las comunidades mapuches de la provincia, informarles acerca de los cupos asignados a cada una de las comunidades, respecto de los recursos destinados para este programa, también se acordó metodología de evaluación para retroalimentación de los pacientes atendidos, los que valoran altamente la entrega de las atenciones que el programa incluye.</p>	<p>Aprobar la ejecución del Programa por parte de la autoridad durante el primer trimestre del año, para mejorar la planificación y coordinación de la entrega de las atenciones a los beneficiarios.</p> <p>Seguir desarrollando instrumento de evaluación participativa de pacientes y/o beneficiarios del programa.</p> <p>Evaluar la incorporación de Nuevos territorios para la ejecución de programa de atenciones de salud a grupos vulnerables definidas como comunidades mapuches.</p>	<p>Se recomienda mantener la entrega de las atenciones de salud que contempla el programa Tamy Mapu Meu en cuanto al territorio de la provincia de Arauco, así como incorporar la evaluación de factibilidad para la ampliación del programa a otros territorios o áreas de la región del Bio Bio con presencia de comunidades mapuches.</p>
<p><b>Objetivo General:</b> Acercar los productos y servicios del Fonasa a los beneficiarios de las comunas donde no existe cobertura de Fonasa, a través de visitas a las</p>	<p><b>Objetivo Específico:</b> Desarrollar un programa de Atención en Terreno, que permita mejorar el acceso a los productos y servicios del</p>	<p>% de comunas a visitar año 2009. N° de comunas visitadas/ N° de comunas programadas para atención en terreno año 2009.</p> <p>Las comunas programadas para el año 2009 son 23 comunas, con énfasis en las comunas vulnerables.</p>	<p><b>LOGRO:</b> Se ha alcanzado el 100% de las comunas visitadas, comprometidas. Se ha fortalecido la entrega de productos y servicios de Fonasa, de una manera más integral, fomentando el correcto ejercicio de deberes y derechos.</p> <p>Se observa que en las actividades programadas se ha entregado</p>	<p>Rediseñar el actual programa territorial Fonasa en tú comunidad desarrollado durante el año 2009, que se ha ejecutado en énfasis en las comunas vulnerables, incorporándole diferenciaciones de carácter regional, que consideren como insumos las barreras de acceso a las garantías sociales.</p>	<p>Mantener el Programa de trabajo en terreno "Fonasa en tú Comunidad", como programa de trabajo integral en terreno, que otorga diversos beneficios a la población de las regiones del Maule y Bio Bio.</p> <p>Dada las demandas de la población en cuanto mantener el</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<p>localidades en las regiones del Maule y Bio Bio.</p>	<p>Fonasa y fomentar la educación en deberes y derechos, para la población beneficiaria de las regiones del Maule y Bio Bio, con énfasis en las comunas vulnerables.</p>	<p><b>Resultado Logrado: 24 comunas visitadas / 23 comunas comprometidas, lo que corresponden al 104% de cumplimiento.</b></p>	<p>orientación personalizada y charlas a distintos segmentos de la población en las comunas vulnerables definidas por el MINSAL, llegando a ellas por parte de funcionarios del Fonasa, con material educativo, folletos, exposiciones en temáticas de Auge y Plan Integral de salud, entrega de orientación para el acceso a los beneficios, entrega de credenciales, entre otros.</p> <p>Se han registrado todas las actividades, se han listado las personas participantes, se han revisado en los sistemas informáticos de Fonasa, se ha regularizado su condición de beneficiario, corroborado su tramo y el de su familia, orientado e informando sobre los requisitos para ingresar al sistema, detallado los requisitos para ingresar al sistema y obtener los beneficios.</p> <p>Con lo anterior ha permitido acercar los servicios y productos del Fonasa a las personas que carecían de información, no conocían de los beneficios que podían reclamar, ni tampoco sabían cómo podían obtenerlos, o cómo funcionaba el Fonasa y/o la red de protección social en salud.</p>		<p>programa y visitas de Fonasa en sus comunas, y con la idea de reforzar estas visitas, se plantea que se desarrollen Planes de trabajo con alcance regional, con metas diferenciadas para las Regiones del Maule y Bio Bio, manteniendo el énfasis en las comunas vulnerables definidas por MINSAL y Dirección Regional Centro Sur de Fonasa.</p>
---	--	--	--	--	---



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<p><b>Objetivo General:</b> Desarrollar acciones de complementariedad con instituciones, Municipios, Servicios y/o Establecimientos de Salud de las Regiones del Maule y Bio Bio.</p>	<p><b>Objetivo Específico 1:</b> Asegurar el correcto pago de prestaciones de salud a centros públicos y privados en convenio Conace Fonasa.</p>	<p>Fiscalizar el 50% de los centros en convenio Conace Fonasa, de las regiones del Maule y Bio Bio, correspondientes a 22 centros en ambas regiones.</p> <p>Formula: N° centros fiscalizados/ N° total de centros en convenios Conace Fonasa.</p> <p><b>Resultado Logrado: 23 Centros en Convenio Visitados, lo que corresponde al 52% comprometido, por tanto arroja el 104% de cumplimiento.</b></p>	<p><b>LOGRO:</b> Desde el punto de vista de los beneficiarios, ha permitido asegurar el acceso a la atención de los beneficiarios de Fonasa que son derivados a los centros públicos y privados en convenio.</p>	<p>Incorporar al programa de trabajo la medición de satisfacción de una muestra de beneficiarios del programa.</p> <p>Rediseñar ficha de fiscalización a centros en convenio.</p>	<p>Se recomienda Mantener el programa de visita a centros en convenio según programa de trabajo desarrollado durante el año 2009, al que se le deben incorporar actividades de medición de satisfacción usuaria.</p>
	<p><b>Objetivo Específico 2:</b> Implementar mejoras en infraestructura de las sucursales Fonasa actualmente en funcionamiento, con recursos físicos y/o financieros que provengan de acuerdos con Municipalidades, Servicios y/o establecimientos de Salud.</p>	<p>Implementar mejoras en infraestructura al 50% de las sucursales definidas en Proyecto de Complementariedad en financiamiento y/o Recursos Físicos para las sucursales Fonasa de las regiones del Maule y Bio Bio.</p> <p>Fórmula: N° suc con mejoras implementadas/ N° Suc con propuestas en proyecto.</p> <p><b>Resultado Logrado: 1 suc con Mejora Implementada / 2 suc. Presentadas en proyecto = 50%; 100% de cumplimiento.</b></p>	<p><b>LOGRO</b> Otorgar un mejor servicio a los usuarios de la localidad de Constitución, dado el proyecto de complementariedad alcanzado junto al Hospital de la misma localidad. Lo anterior permitió trasladar la antigua sucursal de Fonasa una dependencia en el mismo hospital, de mayor número de metros cuadrados, habilitada con sala de espera, entre otros atributos, que propenden a la entrega de atención con calidad y excelencia.</p>	<p>Lograr complementariedad de Fonasa con otras reparticiones públicas que permitan y/o faciliten la entrega de los servicios a la población beneficiaria más vulnerables en las regiones del Maule y Bio Bio.</p>	<p>Se Plantea que para el Año 2010 se deben Desarrollar acciones con otros servicios públicos que permitan mejorar el acceso a las garantías sociales que otorga Fonasa a la población Beneficiaria de las regiones del Maule y Bio Bio, Esto es con acciones de complementariedad orientada a que por parte de las instituciones se evalué el incorporar Certificador Previsional si corresponde, desarrollar capacitación a funcionarios, entregar material gráfico, entre otros. De esta forma facilitar el acceso a los beneficiarios del Seguro Público de Salud.</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

**Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009**

Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100 % de Cumplimiento	<p>En términos de usuario beneficiario, se considera que el principal logro es mantener el acceso a las atenciones de salud, así como aumentar la cobertura de las atenciones respecto de años anteriores. Así también este año se doblaron los esfuerzos para tener la retroalimentación de los pacientes atendidos. Es así como se ejecutaron tanto la evaluación, como la presentación del programa a representantes y pacientes de las comunidades mapuches de la provincia de Arauco.</p> <p>En términos de entrega de productos y servicios durante el año 2009, se ha fortalecido el trabajo integral en terreno para la atención de los usuarios, se ha fortalecido la entrega de material educativo, así como la orientación personalizada por parte de los funcionarios de Fonasa para los usuarios de las comunas más vulnerables de las regiones del Maule y Bio Bio. Se ha contado con mejor tecnología lo que ha permitido ofrecer mejores servicios a los usuarios, entre ellos: emisión de certificados de afiliación, actualización de datos, emisión de credenciales de salud, entre otros.</p>	<p>Tardanza en la aprobación de Proyecto y asignación de recursos, lo que ha dificultado el inicio en el programar y la entrega de las atenciones de salud a la población beneficiaria del proyecto.</p> <p>Se envió por parte de la autoridad las instrucciones necesarias para dar cumplimiento al Plan Propuesto.</p> <p>Lo anterior vía resolución exenta 311B 2544, y mail de las jefaturas de áreas a sus respectivas dependencias.</p>	<p>Mantener la ejecución del programa para las comunidades de la provincia de Arauco y evaluar la incorporación de nuevos territorios de indígena de la región del Bio Bio.</p> <p>Contemplar la aprobación del programa por parte de la autoridad idealmente para el primer trimestre del año. De tal forma de mitigar los riesgos desde el punto de vista de acceso por distancias a recorrer por parte de los pacientes, inclemencias del tiempo y compra de servicios a prestadores del extrasistema.</p> <p>Dado el logro alcanzado desde el punto de vista de cobertura territorial, no se han encontrado dificultades para la implementación del programa en el presente año. Sí, es pertinente incorporar en el rediseño del Plan 2010, los insumos de barreras de acceso de garantías sociales, que se han obtenidos en estos mismos territorios.</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %)</b>	<b>Principal Logro del programa de trabajo</b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)</b>	<b>Recomendaciones 2010</b>
100% de cumplimiento	<p>Desde el punto de vista de los beneficios del programa, las acciones desarrolladas permitieron asegurar el acceso a las atenciones de salud en los Centros Públicos y Privados en convenio.</p> <p>Otorgar un mejor servicio a los usuarios de la localidad de Constitución, dado el proyecto de complementariedad alcanzado junto al Hospital de la misma localidad. Lo anterior permitió trasladar la antigua sucursal de Fonasa una dependencia en el mismo hospital, de mayor número de metros cuadrados, habilitada con sala de espera, entre otros atributos, que propenden a la entrega de atención con calidad y excelencia.</p>	No hubo dificultades a la fecha en el cumplimiento de actividades programadas.	<p>Mantener la gestión desarrollada durante el año 2009, ya que permite avanzar en asegurar a los beneficiarios el acceso a los servicios disponibles derivados del convenio Conace - Fonasa.</p> <p>Al ser el año 2009 un año de crisis económica, con mayores exigencias al sector como la implementación del Plan 90 días del MINSAL y en que se ha debido enfrentar la Pandemia de Virus AH1N1, lo que afectó el normal funcionamiento del sistema de salud en general. Lo anterior afectó en los plazos de implementación de los compromisos contraídos. Sin embargo las autoridades de ambas instituciones realizaron todas las gestiones necesarias para llevar a buen término los acuerdos definidos.</p> <p>Por lo anteriormente expuesto, se sugiere para el año 2010, es incorporar otras áreas de gestión del Fonasa que permitan fortalecer la coordinación territorial e intersectorial con otras reparticiones públicas, que no impliquen el comprometer Recursos Financieros y Físicos asociados, dados los altos riesgo presentados para la ejecución del año 2009.</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS A LOS GORES 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %)</b>	<b>Principal Logro del programa de trabajo</b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)</b>	<b>Recomendaciones 2010</b>
100% Cumplimiento	Fortalecer la coordinación con los Gobiernos Regionales de las regiones del Maule y Bio Bio, que permitieron acordar la provisión de información, contenido, y periodicidad. Esto, a su vez permitió ampliar el conocimiento del que hacer del Fonasa en ambas regiones.	No hemos tenido dificultades a la fecha en el cumplimiento de actividades programadas.	<p>Desarrollar a partir del primer trimestre las coordinaciones necesarias con los GORE, para definir y acordar si se deben realizar modificaciones al actual sistema de provisión de información.</p> <p>Acordar en conjunto con los GORE, la necesidad de retroalimentación a Fonasa y uso de la misma para la gestión regional.</p> <p>En la región del Bio Bio, evaluar la factibilidad de implementar y socializar desde Fonasa el Sistema Nacional de Información Territorial.</p> <p>En tanto en la región del Maule, fortalecer las coordinaciones generales con las áreas respectivas que permitan posicionar la gestión del Fonasa en la región del Maule.</p>



**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV.1.4.)**

**Servicio :** DIRECCION REGIONAL CENTRO SUR

**Región:** MAULE Y BIO BIO

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Identificar estados posibles:

Se envía oferta de información al Gobierno Regional del Maule y Bio Bio con fecha el 22 de Diciembre del 2008, por nota de Director Nacional informando la provisión de información de carácter regional de las instituciones públicas de la región, entre ellas Fonasa.(Ord. N° 004893 y Ord N° 004892)

Se envía Ord N° 0778 de Director Regional a Gobierno Regional del Bio Bio y Ord N° 0775 a Gobierno Regional del Maule, en el mes de Marzo reinsistiendo la importancia de dar respuesta a la información propuesta por la institución. Con ambos Gobiernos Regionales se monitoreo la respuesta a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas sin recibir respuesta.

De la información propuesta no se recibe respuesta hasta el mes de Junio cuando se logra la coordinación con ambos regionales a través de reuniones de validación de la información enviada.

Dado que no se había recibido respuesta al mes de Marzo se envió a ambos gobiernos regionales una minuta de gestión con la información propuesta, la cual se valida con el Gobierno Regional del Maule el día 3 de Julio de 2009 (Acta Gobierno Regional del Maule) y en reunión con el Gobierno Regional del Bio Bio el día 14 de Julio de 2009 (Acta Gobierno Regional del Bio Bio)

Observaciones: Se han producido problemas en la coordinación con los gobiernos regionales en la validación inicial de la información enviada, dado que éstos han recibido propuestas de todas las instituciones públicas de las regiones adscritas al PMG de Gestión Territorial. Gobierno Regional informa que enviara nota validando la entrega de información a algunas instituciones de la región, pero esto aún no se ha formalizado.

**2. Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento)**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Información acordada con Gobierno Regional del Maule	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Población por tramo de ingreso</li> <li>- Estado de cumplimiento casos AUGE</li> <li>- Sucursales Fonasa por comuna</li> <li>- Producción de Sucursales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vía correo electrónico</li> <li>- Vía Ordinario</li> </ul>	Periodicidad Semestral	Unidad de Gestión Estratégica



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fonasa</li><li>- Actividades en terreno</li><li>- Definiciones estratégicas</li></ul>			
Información acordada con Gobierno Regional del Bio Bio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Población por tramo de ingreso por comuna</li><li>- Población per capita por comuna y si es posible de desagregar por establecimiento de salud</li><li>- Prestadores Públicos por comuna.</li><li>- Sucursales por comuna.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vía correo electrónico</li><li>- Vía Ordinario</li></ul>	Periodicidad trimestral	Unidad de Gestión Estratégica
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar estados posibles:</li><li>- A la fecha se ha cumplido desde la institución el envío de la información acordada en cuanto a contenido, formato y periodicidad acordada, por parte de ambos Gobiernos Regionales no se han recibido observaciones.</li></ul>				



**OBJETIVO 3: EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EN EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN:</b>	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	No aplica ya se cumplió con el 100% de lo programado	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Programa de complementariedad territorial	No aplica ya se cumplió con el 100% de lo programado	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	No aplica ya se cumplió con el 100% de lo programado	No Aplica	No Aplica	No Aplica

**OBJETIVO 4: EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN: MAULE Y BIO BIO</b>	
Destinatarios	Actividades de Difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Se entregará información de la evaluación de desempeño alcanzado en el Plan GT del año 2009, a través de la Página de Intranet de la Dirección Regional a la que tienen acceso los funcionarios dependientes de las regiones del Maule y Bio Bio. Para su	Al mes de Febrero de 2010, una vez en disposición de los resultados reales del desempeño alcanzado.	Unidad de Marketing



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	refuerzo se enviará Nota del Director Regional a Consejo Técnico, que detalle el desempeño del trabajo realizado en el Plan durante el año 2009.		
Cientes/ usuarios/ beneficiarios	Se informará a los beneficiarios de los resultados alcanzados en el cumplimiento del Plan GT año 2009, por medio de los Comités de Usuarios y Consejos Consultivos de Usuarios de Fonasa en las Regiones del Maule y Bio Bio.	Se estipula que la información se entregará los Consejos Consultivos y comités de Usuarios durante el primer trimestre del año 2010, en las primeras reuniones de trabajo que se tengan en cada caso.	Unidad de Marketing



**META PMG**  
**GESTION TERRITORIAL 2009**  
**Informe**

**Evaluación del Plan Plurianual y de los programas de Trabajo, Etapa IV**

**Dirección Regional Sur**



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

**INSTITUCIÓN:** FONASA Dirección Regional Sur

**REGIÓN:** LA ARAUCANÍA, LOS RÍOS, LOS LAGOS, AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO Y MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA

**OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO**

**Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009**

Los Logros que se han obtenido con la realización de las actividades comprometidas en el Plan de Trabajo de la Meta de Gestión Territorial de la Dirección Regional Sur:

- Acercamiento del Fonasa a beneficiarios que tienen problemas de acceso a la información de los beneficios del seguro de salud.
- Incorporación en la base de beneficiarios a personas que no se encontraban acreditados.
- Aumentar los niveles de información de los deberes y derechos en relación a los servicios y productos que entrega el Fonasa a sus beneficiarios, y sobre el rol del Fonasa como el seguro público de salud de los chilenos.
- Entrega de Credencial de Salud a beneficiarios que carecían de este documento de identificación.
- Integración con otros servicios públicos, a través de la resolución de problemas que presenta la ciudadanía en forma conjunta.

En virtud al trabajo realizado, nos falta intensificar la información de los deberes y derechos de la población en relación al conocer los productos y servicios y los mecanismos que se cuentan para que la ciudadanía de a conocer sus disconformidades y aprobaciones de las gestiones realizadas por el gobierno que van en directo beneficio de la población con mayor vulnerabilidad.

Objetivo general y específicos		Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<b>Objetivo General</b> Mantener a la población informada y educada para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de la protección social en salud.	<b>Objetivos Específicos</b> 1. <i>Plan de trabajo GT</i> Fortalecer la entrega de información en terreno a beneficiarios y/o usuarios de fonasa en las diversas comunas pertenecientes a la jurisdicción de la Dirección Regional Sur.	Porcentaje de actividades de difusión cumplidas = 100%  Numero de actividades de difusión ejecutadas/ Numero de actividades de difusión planificadas 2/2= 100%  <b>CUMPLE</b>	<b>LOGRO</b>  1.-A través de la ejecución de la actividad "Charla informativa de beneficios que otorga Fonasa a sus afiliados" a Empresa de servicios de estacionamiento Controlado de la ciudad de Villarrica, se logró mejorar la difusión de la oferta de productos del fonasa, en especial de la <b>Modalidad de Atención</b>	Debido a que aún se detecta una importante brecha entre la información que la población maneja respecto a los beneficios que otorga Fonasa y lo que sería deseable conocer. Nuestro desafío para el año 2010, es aumentar el alcance territorial de difusión de información de los beneficios que otorga el seguro de salud a sus beneficiarios.	Se recomienda mantener el objetivo trabajado durante el año 2009, de mantener a la población informada y educada para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de la protección social en salud. Esto, debido a que la población acepta positivamente las actividades de difusión que realiza Fonasa en los diversos territorios y permanentemente



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

			<p><b>institucional (MAI), Modalidad de Atención Libre Elección (MLE) y GES.</b></p> <p>2.-Con la actividad "Acceso a la cobertura del Seguro publico de Salud- Fonasa de trabajadores Sodimac S.A. Osorno, se logró difundir información, <b>MAI, MLE y GES.</b></p>		<p>ésta demanda más información.</p>
	<p>2. <i>Complementariedad</i> Difundir información Fonasa a la comunidad de diversas comunas pertenecientes a las regiones de la DRS, en colaboración con otros organismos públicos.</p>	<p>Porcentaje de actividades de difusión cumplidas = 100%</p> <p>Numero de actividades de difusión ejecutadas/ Numero de actividades de difusión planificadas 1/1=100%</p> <p><b>CUMPLE</b></p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>1.-Con el trabajo colaborativo entre Fonasa DRS y el Gobierno Mas Cerca de la región de la Araucanía, se informa a la Comuna de Loncoche, a través de una charla, respecto de la atención en la <b>Modalidad de Atención Institucional, Modalidad de Libre Elección.</b> Además se entrega información específica a los siguientes grupos: beneficiarios de SUF, PASIS, Carentes de Recursos, aumentando los niveles de información acerca de los productos y servicios que otorga el Seguro de Salud a sus beneficiarios.</p>	<p>El desafío para el año 2010, es aumentar el alcance territorial de difusión de información de los beneficios que otorga el seguro de salud a sus beneficiarios, en colaboración con otros organismos públicos.</p>	<p>Se recomiendo continuar con el objetivo del año 2009 de mantener a la población informada y educada para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, en el ámbito de la protección social en salud. Esto, debido a que la población acepta positivamente las actividades de difusión que, fonasa junto a otros organismos públicos, realiza en los diversos territorios.</p>
<p><b>Objetivo General</b> Extender la Protección Social en Salud</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> 1. <i>Plan de trabajo GT</i> Acreditar a grupos de personas de las diversas comunas pertenecientes</p>	<p>Porcentaje de actividades de acreditación cumplidas= 100%</p> <p>Numero de actividades de acreditación ejecutadas/ Numero</p>	<p><b>LOGRO</b></p> <p>Entrega de credencial de salud, lo que permite ser identificado como beneficiario del seguro público de</p>	<p>Con las extensas actividades de acreditación de personas que no tenían seguro de salud o que no contaban con el instrumento que lo identifica como afiliado a</p>	<p>Puesto que la brecha que dio origen al objetivo de extender la protección social en salud a potenciales beneficiarios, según la opinión de esta DRS. Se</p>



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

a los potenciales beneficiarios	a la jurisdicción de la DRS, que actualmente no se encuentren inscritos en algún sistema de salud.	de actividades de acreditación planificadas 2/2=100%  <b>CUMPLE</b>	Salud y hacer exigible derechos.  1.-En la Región de Aysén, se trabajó con la corporación Opción (programa salidas alternativas) para acreditar a niñas/os y/o adolescentes ciudad de Coyhaique. Aumento en la acreditación o afiliación de fonasa, producto de la detección de grupos que no se encuentran inscritos en algún sistema de salud.  2.-En la región de Magallanes, se acreditó a los socios de la Agrupación de Amigos de los ciegos (AGACI) que no se encontraban acogidos a un sistema de salud	Fonasa, consideramos cerrada la brecha que se presentó en el diagnóstico del año anterior.	recomienda continuar con este objetivo en el año 2010.
	2. <i>Complementariedad</i> Acreditar a grupos de personas que no tengan cobertura de salud en las regiones de la DRS, coordinando la actividad con otros organismos públicos.	Porcentaje de actividades de acreditación cumplidas= 100%  Numero de actividades de acreditación ejecutadas/ Numero de actividades de acreditación planificadas 3/3=100%  <b>CUMPLE</b>	Integración de los servicios públicos para resolver conjuntamente problemas que presentan algunos sectores de la población  1.-El trabajo realizado, bajo la modalidad de complementariedad se dividió en tres actividades. Para la Región de Los Lagos, se trabajó en conjunto con el departamento de vivienda y urbanismo de la municipalidad de Puerto Montt, y las EGS Certificadas por el Serviu, acreditando a los beneficiarios del	Con las extensas actividades de acreditación de personas que no tenían seguro de salud o que no contaban con el instrumento que lo identifica como afiliado a fonasa. Consideramos cerrada la brecha que se presentó en el diagnóstico del año anterior.	Dado que el objetivo trabajado durante el año 2009, se encuentra cumplido, se sugiere elaborar y ejecutar un plan que permita entregar información de los beneficios del Fonasa



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

			<p>Fondo Solidario</p> <p>2.-En el Caso de la Región de Aysén, se trabajó colaborativamente con el Instituto de Previsión Social (IPS), de la comuna de Puerto Cisnes, esto permitió entregar credenciales a aquellas personas que son causantes de pensiones solidarias y/o Subsidio único Familiar.</p> <p>3.-Finalmente, en la Comuna de Punta Arenas, se trabajó con Prodemu y el Consultorio Thomas Fenton, para acreditar y entregar credenciales a las Mujeres Jefas de Hogar.</p>		
--	--	--	---	--	--

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACEESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<p>Acercamiento del Fondo Nacional de Salud a los beneficiarios que se encuentran inscritos en el seguro público de salud,</p> <p>Respuesta en terreno a las consultas e inquietudes presentadas por los beneficiarios respecto de sus deberes y derechos en salud, lo que genera un aumento de los niveles de información de la</p>	Todas las medidas fueron implementadas	Sin Recomendaciones



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	<p>comunidad, sobre los productos y servicios que entrega el Fondo Nacional de Salud a sus Afiliados.</p> <p>Mejoramiento de la difusión de la oferta de productos del fonasa a la comunidad</p>		
--	--	--	--

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<p>Incorporación a la base de beneficiarios a personas que no se encontraban correctamente identificados como beneficiarios de Fonasa, aumento en la acreditación o afiliación en Fonasa, producto de la detección de grupos que no se encuentran inscritos en algún sistema de salud</p> <p>Actualización de la base de beneficiarios del Fondo Nacional de Salud.</p> <p>Asegurar el correcto uso del seguro público de salud los beneficiarios de Fonasa.</p> <p>Eficiencia por parte del uso de los recursos en salud, con énfasis en los grupos vulnerables.</p> <p>Hacer exigible sus derechos en salud por parte de los beneficiarios de Fonasa.</p>	Todas las medidas fueron implementadas	Sin Recomendaciones



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

	Entrega de documento de identificación y sentido de pertenencia como beneficiario de Fonasa.		
--	--	--	--

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal Logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
100%	<p>Entrega de información por parte del Fondo Nacional de Salud, de interés para los Gobiernos Regionales.</p> <p>Establecimientos de protocolos formales para la entrega de información entre el Fonasa y los GORES, definiendo el tipo y alcance de dicha información.</p> <p>Participación del Fonasa en actividades desarrolladas por los Gobiernos Regionales.</p>	Todas las medidas fueron implementadas	Sin Recomendaciones



**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV.1.4.)**

**Servicio :** FONASA Dirección Regional Sur

**Región:** LA ARAUCANÍA, LOS RÍOS, LOS LAGOS, AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO Y MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

- Existe acuerdo y procedimiento formalizado  
Se tiene como medio de verificación las actas de acuerdo entre de las partes  
Gobierno Regional de la Araucanía Acta 30 de marzo 2009 - Protocolo firmado 30 de Marzo 2009.  
Gobierno Regional de los Ríos Acta 4 de mayo 2009 – Protocolo firmado 13 de Mayo 2009.  
Gobierno Regional de los Lagos 30 de Marzo 2009 – Protocolo firmado 01 de Abril 2009.  
Gobierno Regional de Aysén 27 de Marzo 2009 – Protocolo firmado 31 de Marzo 2009.  
Gobierno Regional de Magallanes 17 de Marzo 2009. – Protocolo firmado 23 de Marzo 2009.

**2. Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento)**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
GORE Araucanía	Antecedentes de programa y/o concursos dirigidos a organizaciones sociales y personas naturales a focalizar en La Araucanía	Documento Word	Anual	Jefe de Centro de Atención Temuco
	Documento PMG Territorial Etapas 1,2,3,4	PDF o Word	Una Vez aprobada cada etapa	
	Informe de compromisos Presidenciales	Excel	Trimestral	
	Caracterización de la población usuaria en los territorios de la Araucanía	Bases de datos sistematizadas	Anual	



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

GORE Los Ríos	Información estadística, referida a la cantidad de beneficiarios de la región de los ríos, informando además grupo de ingreso, sexo, edad y comuna	Planilla Excel	Anual fecha máxima de entrega al 30 de junio	Jefe de Centro de Atención Valdivia
GORE Los Lagos	Información estadística, referida a la cantidad de beneficiarios de la región de los Lagos, informando además grupo de ingreso, sexo, edad y comuna	Planilla Excel	Anual fecha máxima de entrega al 30 de junio	Jefe de Centro de Gestión Puerto Montt
GORE Aysén	Información estadística, referida a la cantidad de beneficiarios de la región de Aysén, informando además grupo de ingreso, sexo, edad y comuna	Planilla Excel	Anual fecha máxima de entrega al 30 de junio	Jefe de Centro de Atención Coyhaique
GORE Magallanes	Información estadística, referida a la cantidad de beneficiarios de la región de Magallanes, informando además grupo de ingreso, sexo, edad y comuna	Planilla Excel	Anual fecha máxima de entrega al 30 de junio	Jefe de Centro de Atención Punta Arenas
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada</b>				
Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore.				



**OBJETIVO 3: EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EN EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN:</b>	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	No aplica ya se cumplió con el 100% de lo programado	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Programa de complementariedad territorial	No aplica ya se cumplió con el 100% de lo programado	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	No aplica ya se cumplió con el 100% de lo programado	No Aplica	No Aplica	No Aplica

**OBJETIVO 4: EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN: LA ARAUCANÍA, LOS RIOS, LOS LAGOS, AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO Y MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA</b>	
Destinatarios	Actividades de Difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Se publica en la Intranet de la Dirección Regional Sur informe de las actividades del PMG GT	Primera Publicación (Informe preliminar de certificación) 19 de agosto Segunda Publicación ( Informe Final una vez recibida la carta de la SUBDERE, aun sin fecha)	Unidad de Gestión Estratégica Sol Cáceres Saravia
Cientes/ usuarios/ beneficiarios	Envío al GORE de la Región de la Araucanía Información del PMG GT DRS	20 de octubre 2009	Unidad de Gestión Estratégica Sol Cáceres Saravia



**META PMG**  
**GESTION TERRITORIAL 2009**  
**Informe**

**Informe ejecutivo de los resultados y recomendaciones de la Evaluación**



## OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### ACTIVIDAD IV.2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL.

#### 1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009

##### 1.1 En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:

Los principales logros obtenidos en la ejecución del programa de trabajo de Gestión Territorial se enmarcan en el propósito de reducir las barreras de acceso a los servicios de atención de salud que afectan a grupos de habitantes de nuestro país. Dichas barreras, de carácter geográficas, culturales, económicas, de falta de información, entre otras, fueron abordadas a través de acciones de información y educación sobre el Plan de Salud (Regimen de Garantías Explícitas en Salud) que dispone FONASA para sus beneficiarios/as, enfatizando los derechos asociados a dicho plan, así también como los medios para acceder, y los espacios de atención a los que recurrir para informarse oportuna y adecuadamente. Esto permitió aumentar la cobertura en cuanto al número de personas conocedoras de sus derechos y deberes en salud, siendo a su vez potenciales multiplicadores de la información en las comunidades a las que pertenecen, ampliando el impacto de las estrategias de difusión institucional, accediendo a poblaciones con situaciones de vulnerabilidad que requieren un abordaje integral a sus necesidades y demandas para lograr un desarrollo armónico e integrado al conjunto del país. Este proceso implicó también potenciar los espacios de participación, diálogo y encuentro con la ciudadanía, afianzando las instancias formales de participación ciudadana institucional, así como avanzar consistentemente en la creación de trabajo conjunto y estratégico con otras instancias públicas, sectoriales y gubernamentales, que nos ha facilitado el proceso de identificar e incorporar al Seguro Público de Salud a un número importante de población perteneciente a los grupos más desprotegidos del país.

##### 1.2 En el Programa de complementariedad territorial

El programa de complementariedad territorial tiene como una de sus principales resultados el incremento en el número de instancias de trabajo con otros actores institucionales en los que ha participado la Institución, ampliando su presencia territorial a todas las regiones del país, generando alianzas estratégicas, lo que ha permitido lograr una oferta de los productos y servicios institucionales más acorde a los requerimientos locales, maximizando el uso de los recursos públicos en pos de objetivos compartidos, permitiendo el logro de mayores beneficios a los usuarios del Fondo como de las instituciones publicas participantes de estas alianzas. Cabe destacar el trabajo conjunto desarrollado con instituciones como INJUV, CONACE, SENAMA, entre otros, que salen del radio de acción sectorial, abriendo nuevas áreas de acción y acercamiento a nuestros beneficiarios/as. Esto ha permitido difundir de mejor manera la oferta de productos del servicio, capacitar a usuarios respecto de los beneficios del RGES, informar a la ciudadanía, aumentar el acceso a la participación ciudadana, participar en mesas de trabajo con Comités Técnicos Asesores, fiscalizar Centros en Convenios, generar acuerdos de mejoras en infraestructura de las sucursales de FONASA, acreditar a personas que no estaban cubiertas por el seguro publico en salud, entre otras.

En síntesis, este programa 2009 afianzó la presencia de FONASA en todas las regiones del país, consolidó nuestro rol de Seguro Público de Salud ante la ciudadanía y las organizaciones públicas y privadas, empoderó a los equipos de trabajos en cada región y abrió nuevas perspectivas en cuanto a estrategias de intervención en los territorios para cumplir con nuestra misión

institucional.

### 1.3 En el Programa de mejoras al sistema de información institucional

El principal logro en el trabajo de mejora de los sistemas de información ha sido la formalización de acuerdos de trabajo entre cada Gobierno Regional y FONASA en cada región, en la perspectiva de la entrega sistemática de información relevante a los distintos Gobiernos Regionales (con una metodología formal), que contribuirá a la definición e implementación de estrategias regionales más acordes a las realidades de los territorios, no sólo en el ámbito de salud, sino que también en ámbitos como el productivo, educacional, etc. Por último cabe destacar que esto también ha tenido como un resultado positivo el fortalecimiento de la comunicación entre estas instituciones a nivel regional, lo que redundará en mejor coordinación y trabajo conjunto, que vaya más allá de la sola entrega de información.

## 2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006 – 2009

### 2.1 Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos

Los logros relevantes que ha alcanzado la institución en la incorporación de perspectiva territorial en el periodo 2006 – 2009 a nuestros productos estratégicos, han estado focalizados principalmente en:

- El aumento de la cobertura en la entrega de servicios por parte del Fondo, por cuánto se ha podido llegar a ciudades, comunas y/o localidades en las cuál FONASA no posee presencia institucional, como también abordar a un importante número de población, que al carecer de dicha presencia, desconocía en gran medida sus derechos y deberes en salud.
- En concordancia con lo anterior, el trabajo desarrollado en estos años con una mirada territorial, ha permitido incrementar el número de habitantes del país que se han incorporado como beneficiarios del seguro público en salud, y en particular, la incorporación de aquellos habitantes que por distintas razones, (geográficas, económicas, culturales, etc.), se encontraban, a pesar de ser potenciales beneficiarios/as, excluidos formalmente en el acceso al sistema de salud, y que en general corresponde a grupos de población que se ubican en sectores de la población más deprimida social y económicamente.
- Mejorar la difusión de información del Régimen de Garantías en Salud, ya que hoy podemos señalar que nuestras estrategias para informar a la ciudadanía ya no solo se orientan a los medios masivos, sino que también buscan focalizarse, creando y potenciando las capacidades presentes en las propias organizaciones sociales. Así se ha buscado la colaboración con nuestros beneficiarios y con otras organizaciones para difundir la oferta de protección social en salud dispone el FONASA.
- Aumentar y fortalecer el trabajo intersectorial en las regiones del país, lo que se traduce en que FONASA en los hechos ha transitado desde un servicio centralizado a uno desconcentrado, en las que las regiones hoy cuentan con más herramientas para gestionar de mejor forma la participación institucional en los territorios, buscando mayor sinergia y mejores resultados en su quehacer en pos de dar protección social en salud a los habitantes del país.

En síntesis este trabajo ha fortalecido la provisión en las regiones de nuestros productos y servicios a la comunidad, mejorando la cobertura, información y acceso a los servicios de atención de salud en el contexto del seguro público en salud.



FONASA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD

## **2.2 Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información**

Los logros alcanzados en el ámbito de los procesos tanto internos como externos en el periodo 2006 – 2009 han estado focalizado a la difusión de información a clientes/usuarios/beneficiarios, acompañado de procesos de creación e implementación de estrategias participativas para ampliar los niveles de información de la ciudadanía en materia del seguro público en salud. También ha sido un logro importante el establecimiento de metodologías de trabajo regionales e incluso locales, orientadas a mejorar la coordinación territorial, que producto de la estructura vigente de FONASA en materia de presencia regional, es una contribución para la gestión institucional en su conjunto, ya que ha permitido a nivel territorial ordenar las tareas y objetivos de manera coherente con las definiciones estratégicas de la institución. De lo cuál se desprende una mayor identificación por parte de los equipos de trabajo con la misión institucional, afianzando la motivación para el logro de los objetivos propuestos institucionalmente.

## **2.3 Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial**

En este periodo de tiempo el logro más relevante esta asociado al desarrollo de habilidades de trabajo en equipo en todas las Direcciones Regionales y sus respectivas regiones. A esto se suma el que se ha potenciando el rol de liderazgo y articulador en las regiones que deben cumplir los Directores Regionales, pero también los jefes de centros en aquellas regiones en las cuales FONASA no posee formalmente presencia regional. Esto ha implicado mejorar las habilidades de negociación para formular acuerdos entre servicios, junto con un aumento gradual y sistemático en los grados de autonomía e iniciativa por parte de los referentes regionales que están involucrados en el trabajo de Gestión Territorial. Todo este conjunto de habilidades son necesarias para desarrollar el trabajo en forma colaborativa y de manera asociada con otras instituciones, en la perspectiva de mejorar y ampliar los beneficios a la ciudadanía..